

جامعة تونس الافتراضية
Université Virtuelle de Tunis

Mastère professionnel en Optimisation et Modernisation des Entreprises MOME

Présenté par

ISSAM El Mellah

Pour l'obtention du

Diplôme de mastère professionnel

Portail d'assistance à l'entreprise

Nouveau projet

Soutenu le 08 février 2014

Devant le Jury :

Président	:	**M.**	**Cherif SADFI**
Rapporteur	:	**Mme**	**Amani MAHJOUBI**
Encadreur UVT	:	**M.**	**El Hassen TAKTAK**

Année Universitaire : 2013/2014

Dédicaces

Je dédie humblement ce travail a :

Ma fille Nour,

Mes chers parents et toute ma famille

Mes amis Bilel, Wisssem, Nidhal, Amel, Ali, Lotfi, Olfa, et Mourad.

Issam.

Remerciements

Je souhaite adresser mes vifs remerciements et l'expression de toutes mes gratitudes aux personnes qui m'ont aidé à concrétiser ce mémoire de fin d'études de master. Je cite en particulier Mr El Hassen Taktak pour son encadrement, ses conseils et sa patience, et sans qui ce mémoire n'aurait jamais vu le jour.

Je remercie tous les enseignants de la Master MOME de l'UVT pour le savoir que m'ont appris.

Je remercie tous les membres du jury de présoutenance qui m'ont bien réorienté dans l'élaboration de ce travail.

El Mellah Issam.

Résumé

Le taux d'accès au réseau internet en Tunisie ne cesse d'augmenter. Une nouvelle culture numérique s'impose même dans le secteur de commerce. Quoique le commerce électronique des biens physiques reste encore timide vu le manque de confiance principalement dû aux contraintes réglementaires et techniques ; l'information ciblée et pertinente constitue un produit intéressant à développer pour commercialiser, d'où est venue l'idée d'offrir des services en ligne qui ciblent essentiellement les nouveaux promoteurs. Une étude sommaire sur les tendances sur le web et une réflexion sur les besoins a permis de mettre en évidence les services les plus pertinents à inclure. Ce document présente le business plan du projet et représente un couronnement de mes études en MOME qui m'a permis de gagner un savoir me rendant plus confiant pour passer à l'étape d'exécution et lancer ce projet.

Mots clés : Appels d'offre, commerce électronique, conseil, création d'entreprise, actualité économique

Table des matières

Liste des figures

Liste des tableaux

Introduction générale

Il suffit d'avoir la motivation et le potentiel pour se lancer dans la création de l'entreprise après une estimation de rentabilité, néanmoins durant la phase de démarrage et en cours de vie de l'entreprise, l'entrepreneur aura toujours besoin d'une assistance juridique, conseil financier, comptable ou technique pour faire face à un problème donné ou encore pour optimiser et moderniser sa structure ; tout au long l'existence de l'entreprise, le promoteur fait face au **problématique** suivant:

Pendant la phase de démarrage le nouveau promoteur commence à prendre les contacts avec les différentes intervenantes publiques pour le lancement, ayant une image optimiste de facilitation et incitations publiées sur les différents sites web ou pendant les communications, mais il fera face à des contradictions, lenteurs et même des incohérences entre les différents intervenants.

En cours de vie de l'entreprise, des problèmes imprévus peuvent paraitre et mettre le promoteur en désarroi, l'information nécessaire pour prendre la meilleure approche pour faire face à ces problèmes n'est pas toujours disponible, voire couteuse.

D'où vient l'idée de création d'un portail en ligne qui englobe plusieurs outils nécessaires pour assister le promoteur sur toutes les étapes de gestion de son entreprise. Le portail visera le promoteur en Tunisie avec l'intention de l'élargir sur le Maroc en deuxième lieu et l'Algérie en troisième phase. Je commencerais par une analyse des tendances et besoins d'utilisation d'internet en Tunisie, cette analyse mettra en relief les services à inclure sur le portail.

Une étude de marché suivra pour apprécier l'état actuel et la concurrence, ensuite une étude financière pour estimer la rentabilité du projet; la démarche sera sous forme d'un business plan du projet : Portail d'assistance à l'entreprise.

Chapitre 1 : Tendances du marché et analyse statistiques

La Tunisie est classée deuxième pays d'Afrique en matière de taux de pénétration d'Internet avec 41.44%, derrière le Maroc 55% et avant l'Algérie 15.23%. Ces taux publiés par l'Union international de télécommunication[1] en septembre 2013 montrent une importance de l'outil internet en Tunisie; pour mettre en évidence cette importance surtout dans le champ des affaires je procède à une constatation de l'état actuel de l'utilisation orientée affaire de l'internet en Tunisie ensuite, se focaliser sur les problèmes les plus ressenties à l'échelle micro; un croisement des besoins me permettra de définir les services les plus pertinents à inclure.

1.1. L'utilisation de l'internet en Tunisie

L'utilisation de l'internet ne cesse d'augmenter en Tunisie, on compte 4.2 millions d'internautes et 12684 sites Web[2] en mars 2012; Selon la même source le Chiffre d'affaires du commerce électronique tunisien s'est évalué à 11 MD (une croissance de 68% par rapport à 2011), le volume d'échange et son allure croissante ont mené le ministère de commerce et de l'artisanat de former en janvier 2012 à former une task-force, fondée sur le partenariat public et privé pour évaluer et proposer une démarche claire pour la promotion de l'e-commerce en Tunisie. La task-force a initié une enquête relative au comportement d'achat des Tunisiens sur internet. Les résultats de cette enquête semblent encourageants (environ 70% des Tunisiens sont prédisposés à acheter en ligne : c'est un marché électronique sous-exploité avec environ 4 millions de comptes Facebook sur une population de 11 millions d'habitants)[3].

En octobre 2012, la direction du développement du commerce électronique et de l'économie immatérielle[4] a publié une enquête sur le commerce électronique en Tunisie ; des résultats intéressants étaient constatés et ne font que confirmer l'importance et la tendance d'utilisation de l'internet en Tunisie :

- 62% de la cible ont plus 5 ans d'ancienneté d'usage d'internet, la majorité de ce groupe ont un niveau d'éducation supérieur et avec un revenu supérieur à 1000 dinars.
- 58% de la cible se connecte très souvent sur internet.

L'usage de l'internet est exprimé sur la figure suivante

[1] Agence des Nations unies pour le développement spécialisé dans les technologies de l'information et de la communication, basée à Genève (Suisse).

[2] Statistiques du Mois de Mars 2012, Agence Tunisienne d'internet(ATI)

[3] Africanmanager.com http://www.africanmanager.com/146303.html (visité le 12 Novembre 2013)

[4] Direction rattache au Ministère du commerce et de l'Artisanat

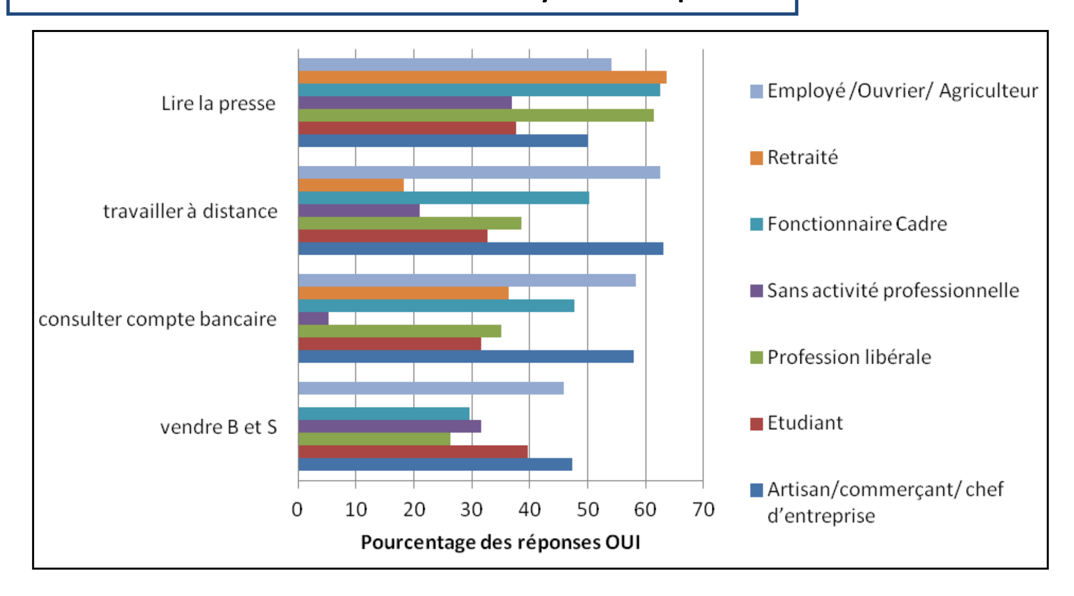


Figure 1.1 : Utilisation d'internet

On peut constater que la catégorie artisan, commerçant et chef d'entreprise est les plus qui optent pour l'utilisation d'internet pour travailler à distance, lire la presse, vendre des biens et services.

D'après une publication d'une étude de UM digital Tunisie[5], 97% d'internautes utilisent le navigateur Google, celui-ci offre un outil de mesure[6] des tendances d'utilisation d'internet dans un pays donné en une période définie en se basant sur des statistiques des termes utilisés sur sa requête de recherche. L'outil indique que le terme le plus recherché sur internet en Tunisie en 2013 est Facebook[7] ; mais bien que l'orientation aux réseaux sociaux est plus accentuée, on peut estimer que les autres volets tel que vendre en ligne ou recherche d'information sont de plus en plus présents et inspirent l'internaute, en effet, une bonne communication du produit et sa bonne structuration pour le simplifier a l'utilisation peuvent attirer l'internaute, comme exemple du site http://www.tayara.tn/, qui dans une période relativement courte figure parmi les sites les plus consultés, ceci est dû à une force en marketing et une simplicité d'utilisation.

Il ne faut pas oublier d'autre part la nature changeante de la structure des réseaux sociaux au fur et à mesure de leur développement, l'exemple de Facebook qui devient une niche qui englobe plusieurs autres services avec autres vocations que celle du réseau social tel que vente, marketing, information et autres.

[5] http://prosdelacom.com/articles/2099/chroniques/um-565510 (visité le 10 Juillet 2013)

[6] http://www.google.fr/trends/explore?q=tunisie#q=tunisie&geo=TN&date=today%2012-m&cmpt=q (visité le 20 Aout 2013)

[7] http://www.google.fr/trends/explore#geo=TN&cmpt=q (visité le 12 Aout 2013)

CHAP 1: Tendances du marché et analyse statistiques

Facebook a un outil performant qui s'appelle SocialBacker[8] qui donne des statistiques d'utilisation pour un terme quelconque sur les réseaux: Facebook, Twitter, You Tube,

Google+, LinkedIn ; Qu'on peut utiliser pour apprécier les tendances d'utilisation d'internet, sachant que 4 million de tunisien utilise Facebook ; C'est pour cela, la recherche des tendances au sein de Facebook peut être indicative sur les tendances en Tunisie.

J'ai choisi une panoplie de termes relatifs aux champs des affaires et tiré les résultats les plus pertinents (le nombre de fan est l'indice de mesure)

Tableau 1.1: Les pages les plus consultées en Facebook

Terme	Page Facebook	Nombre de Fans
Tunisie Projet	Tunisie Projet, idée de projet	206,615
Tunisie Affaire	Réseau affaire B2B en Tunisie	14,579
Tunisie Investir	Investir en Tunisie	60,311
Tunisie entreprise	Tunisie Telecom Espace entreprise	29,314
Tunisie emploi	iWork Tunisie	42,205
	Emploi & Concours en Tunisie	15,512
	Tunisemploi.com.tn	14,663
Tunisie Travail	Tunisie Travail	295,433
	Pour trouver un Travail en Tunisie	140,903
	Travaille à domicile Tunis DHS	2,550
Tunisie Société	Société l'expert Détecteur de métaux et métal de sécurité en Tunisie	29,440
Tunisie économ	Forum Tunisien pour les Droits Economiques et Sociaux	4,021
	Association des économistes Tunisiens	2,613
Date de Mise à Jour 22 Décembre 2013		

On peut constater sur le tableau 1.1 une audience relativement importante pour les pages orientées pour affaires et emplois.

Suite aux constatations de l'état actuel d'utilisation d'internet avec orientation affaire, je peux prononcer que l'environnent sera propice pour implémentation de site web oriente pour l'entreprenariat, je dois tenir compte des conditions suivantes :

[8] http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/tunisia (visité le 10 Juillet 2013)

- Une liaison avec le réseau social prédominant Facebook doit être assurée.
- Le volet emploi doit être présent.
- La percée du marché doit être forte par un bon plan de communication.

1.2. Réflexions sur l'identification des besoins

Les changements qu'a vécus notre société ces dernières années ont fait naitre des nouveaux comportements, et ont mis en relief des nouvelles craintes face aux nouveaux risques et incertitudes pour le futur. Dans cette métamorphose, l'individu exprime de nouveaux besoins dont serait le sujet de cette analyse qui aura un penchant au domaine d'entreprenariat

Le recensement des besoins était suivant trois approches :

Une analyse sommaire basée sur des interviews menées avec des individus âgés entre 28 et 45 ans, différentes vocations (Trentaine de personnes)

Une analyse comparative du contenu des sites les plus utilisés selon les services proposés (orientées affaires)

La première approche est basée sur Les interviews qui ont le but de déceler les insatisfactions et les attentes ; suivie d'une analyse des faits générateurs potentiels des problèmes et finalement une proposition de service en ligne (but de cette analyse) pour répondre aux besoins; les services sont regroupés par famille pour aboutir finalement à une synthèse des produits les plus pertinents, les tableaux de collecte et analyse sont en annexe 1 et ci-dessous (Tableau 1.2) la synthèse des produits les plus pertinents .

Tableau 1.2 : Synthèse des besoins

Domaine	**Service en ligne proposé**
Emploi	Offre/demande d'emploi, information sur les intermittences entres employés publiques et bibliothèque de CV
	Formation orientée pour les entreprises, Conseil par les experts.
	Appui à la création d'entreprise, information sur les ressources des régions et formation RS
Information juridique	Consultation et veille juridique en ligne, information sécuritaire
Vol	Surveillance à distance (domicile, véhicules), et personnes
Pouvoir d'achat	Annonce en ligne, vente groupé, déstockage, comparateur de prix.
Offre des hôtels	Promotion Touristique pour le tourisme interne
Manque de Formation	Formation en ligne
Données non transparentes	Numérisation et Ouverture des donnés en ligne
	Publication et consultation des appels d'offre
	Média numérique
Manque d'information sur les décisions politiques	Forum, espace interview, programmes des partis et espace pour leurs déclarations

Les propositions des services en ligne engendrent des innovations et des produits existants déjà sur le marché qu'on peut examiner en suivant la deuxième approche ; le tableau en ANNEXE 3 montre les meilleurs sites référenciés sur Google ; suite à leurs survol et navigation entre leurs pages on peut noter plusieurs faiblesses et directions à exploiter ; je peux considérer on peut parler d'une innovation incrémentale pour les services déjà existants.

1.3. Croisement tendances/besoins

Les services émanant de la constatation des tendances et besoins sont croisées pour les classer suivant une logique de besoin ressenti le plus recherché sur le web, (Tableau 1.3). Ainsi il y a eu détermination des services à inclure sur le portail

Tableau 1.3 : Croisement tendances/Besoins

Index	Service
1.	Appui à la création d'entreprise, information sur les ressources des régions et formation RS, information sur entreprise
2.	Annonce en ligne, vente groupé, déstockage, comparateur de prix, conseil et mode d'Emploi
3.	Promotion Touristique pour le tourisme interne
4.	Publication et consultation des appels d'offre
5.	Forum, espace interview, programmes des partis et espace de leurs déclarations
6.	Média numérique, E-Réputation
7.	Offre/demande d'emploi, information sur les transferts et bibliothèque de CV
8.	Coordination de formation orientée demande des entreprises, Conseil par les experts, rencontre d'affaire et forum des idées
9.	Surveillance à distance (domicile, véhicules), et personnes
10.	Formation en ligne
11	Numérisation et Ouverture des donnés en ligne
12.	Réglementations et consultation en ligne, information sécuritaire

Je peux considérer que les services 1, 4, 6, 7, 8 et 11 peuvent être groupés sous même famille de produits et seront les composantes du portail.

1.4. L'enquête

Une enquête en ligne était lancée afin d'apprécier le degré d'utilité des services choisis, le tableau suivant donne par ordre les pourcentages du nombre des personnes qui ont répondu à l'enquête et qui estiment que le service est très utile ou utile (voir annexe 4).

Le degré d'utilité (Tableau 1.4) apprécié par la cible de l'enquête me guidera pour déterminer si le produit sera payant ou gratuit

Tableau 1.4 : Résultats d'enquêtes

Services	**%**
Recevoir des notifications sur tous ce que publient les autres sur vos produits	83
Consulter les appels d'offre	82
Etre informé sur tous les événements (Expositions, Foires, Formations)	80
Participer à un Forum portant sur l'innovation	73
Trouver les opportunités de partenariats	67
Obtenir une réponse en ligne à vos questions par un Expert.	67
Bénéficier d'un espace de publicité de votre Entreprise	64
S'informer sur toutes les étapes de création d'une entreprise, aspects juridiques et moyens de financement	55
Publier votre CV dans une bibliothèque en ligne	55
Rechercher des Compétences dans une bibliothèque de CV en ligne	50

Chapitre 2 : Descriptif de la plateforme

2.1. Choix des activités

Apres constatation du résultat du croisement des tendances et besoins en utilisation d'internet et après la vérification par l'enquête, je décide de choisir les services suivants:

Guide et assistance à la création d'entreprise

La création d'entreprise demande une connaissance sur la démarche, l'encadrement juridique et les incitations financières, les informations sont issues de plusieurs intervenants à savoir, l'API, le ministère de commerce, le ministre de finance… ; ils sont dispersés sur le net a l'état actuel, leurs rassemblements avec une structure simplifiée comme un guide libre de création sera intéressant pour tout nouveaux promoteurs pour le gain de temps qu'il peut engendrer.

Bourse de l'emploi et bibliothèque cv :

Espace de dépôt des offres d'emploi par les entreprises, et des CV par des demandeurs de travail , les données seront introduites suivant des champs bien déterminés pour former une base de données afin de rendre la recherche plus simple dans les deux sens, cette base même sera une assise pour permettre des statistiques sur l'offre et la demande et sa progression ; un modèle d'affaire sera discuté avec les fournisseurs du service actuel pour agrégation. Ce n'est pas utile de réinventer la roue mais c'est intéressant d'augmenter linking externe pour le référencement naturel du site.

Information sur les séminaires, expositions et foires :

Un calendrier qui suivra les dates et lieux des séminaires, Expositions et les foires pour mettre les visiteurs à jour sur ces événements.

Actualité économique :

Des sommaires sur les actualités touchantes à l'économie sont prévus, en effet pour optimiser le temps des promoteurs tout en les gardant a jour sur l'actualité économique, les sommaires seront publiés et seront liés sites origine de publication, ainsi j'assure une vision plus générale sur la situation et j'augmente le référencement du site par l'augmentation des liens externes, chaque article sera suivi d'une espace de commentaires surveillés par le Webmaster.

Publication appel d'offres :

Les appels d'offre et consultations publiques sont obligatoirement publiés sur les médias écrits, ce qui rend l'utilité du service pour la collecte de ces opportunités et la création des alertes sur des champs déterminés par l'abonné, une adhésion est prévue à l'observatoire national des marchés et aux journaux importants pour extraire et administrer les appels d'offre et les consultations, une mise à jour quotidienne est prévue.

Espace de rencontre pour partenariat :

Actuellement, le sens de partenariat est un peu marginalisé par des offres non sérieuses ou même des tentatives d'escroquerie sur quelques sites, pour cela ce service doit être restreint aux abonnés pour réduire les risques des offreurs de fausses opportunités.

Forum des idées, innovations :

Le volet d'innovation n'est pris en charge que dans les grandes boites et sous forme de recherche et développement, hors un potentiel énorme de créativité peut être mis en évidence sous la forme ouverte d'innovation, reste à le canaliser pour l'optimiser et le rendre utile

E-réputation :

L'e-réputation, (web-réputation, cyber-réputation, réputation numérique), sur le Web, sur Internet ou en ligne, est la réputation, l'opinion (avis, échanges, commentaires, rumeurs…) sur le Web d'une entité (marque, produit, personne, entreprise), elle correspond à l'identité de cette marque ou de cette personne associée à la perception que les internautes s'en font.

Cette notoriété numérique, qui peut constituer un facteur de différenciation et présenter un avantage concurrentiel dans le cas des marques, se façonne par la mise en place d'éléments positifs et la surveillance des éléments négatifs. L'e-réputation peut aussi désigner sa gestion pour la pérennité de l'identité numérique ; elle peut être considérée sous coiffe de l'intelligence économique; Le service de l'E-réputation constitue une plus-value sur le marché, puisqu'il n'est pas encore offert d'une façon simplifiée ; l'offre existante est via des boites spécialisées et des logiciels excessivement onéreux.

Assistance par les experts :

Dans toutes les étapes de survie de l'entreprise, une assistance est nécessaire par des experts dans les domaines qui n'oblige pas nécessairement l'embauche de ces compétences, une consultation en ligne réduira les délais de réponses et pourra épargner les déplacements, pour ceci des partenariats avec des experts en droit d'affaire, Comptabilité est prévu pour la première année, l'expansion des champs d'expertise est envisagé pour la deuxième année suivant la demande de la clientèle.

Information sur les entreprise (Due diligence) :

La due diligence signifie que le sujet doit travailler à se prémunir lui-même contre tout élément négatif d'une opération qui peut être évité. La due-diligence consiste dans la collecte et analyse d'informations légales, Collecte médiatiques, économiques et financières afin de prévenir l'entrée en relation d'affaires avec des partenaires présentant des risques d'images, de corruption ou de défaillance en Tunisie ; il peut être considéré comme une forme d'intelligence économique.

2.2. Cadrage/ Périmètre

L'idée du projet est un portail sur le web, mais puisqu'il y aura génération de profit, ça doit être dans un cadre d'une structure légale et avec une vision claire sur le périmètre d'action ; ce qui sera expliqué dans les paragraphes suivants

2.2.1. Cadre juridique

Le site sera régi par une société SARL, l'activité sera alignée avec celle codifiée à l'API par (Bureaux de Conseillers pour l'Emploi indépendant et assistance aux promoteurs[9]) qui n'est soumise à aucun cahier de charge, sera dénommée « Lentrepreneur», le site aura un nom Lentrepreneur TN ; L'activité aura comme objectif principal l'assistance des nouveaux promoteurs pour la réalisation des petits et moyens projets, leurs permettre la consultation des experts juridiques, Comptables, financiers et leurs faciliter le contact dans le champ de partenariat et sur la bourse de travail; Une réservation des noms des domaines Entrepreneur Lentrepreneur MAR, Lentrepreneur ALG seront faites dès le lancement du site en vue d'agrandir le champ d'activité progressivement sur la zone nord Afrique.

Les parts sociaux seront repartis 60% à moi-même, 20 % à un commissaire aux comptes et 20% à un avocat d'affaires dont la relation remonte a plus que 20 ans ; ils auront une tache de supervision technique en arrière-plan le travail.

Bien que l'activité n'est pas considéré sous-famille de service informatique, elle englobe une partie de commerce électronique vu sa nature en ligne et la possibilité de paiement en ligne qu'elle offre ; d'où l'obligation de tenir en compte la règlementation de commerce électronique en vigueur.

L´un des principaux débouchés des travaux de la commission nationale de commerce électronique et des échanges de données informatisées en 1997 était la promulgation de la loi n° 83 du 9 août 2000 sur les échanges et le commerce électronique

Les principaux textes qui régissent cette branche :

Loi n°40 du 2/6/1998 relative aux techniques de vente et à la publicité commerciale.

Loi n°99-89 du 2/8/1999 modifiant et complétant certaines dispositions du code pénal.

Décret n°99-2807 de la 21/12/1999 portante création d'une commission de commerce électronique.

Loi n°2000-57 du 13/6/2000 modifiant et complétant certains articles du code des obligations et des contrats.
• Loi n°2000-83 du 9/8/2000 relative aux échanges et au commerce électronique (7 chapitres).

Article 294 dernier et 373 nouveau : modification du code du commerce du 20 juin 2000.

Code de télécommunications promulguées par la n°2000-1 du 15 janvier 2001.

[9] Sous rubrique: Autres Services dans partie déclaration en ligne d'un projet de service : http://www.tunisieindustrie.nat.tn/fr/dec_services.asp?step=2 (visité le 07 Juillet 2013)

2.2.2. Cible du produit

Le site sera un point de rencontre pour les chercheurs d'emploi et Entrepreneurs, le but est de faciliter l'emploi et d'apporter l'appui nécessaire pour la création de l'entreprise avec encadrement des experts dans le domaine

Cible : Entrepreneurs et Chercheurs d'emploi

En première phase, le périmètre visé sera la Tunisie, l'expansion du service en 4ème année est envisagée pour le Maroc qui est la première en taux de pénétration en internet 51%[10].

Pour augmenter l'audience du site, il sera en deux langues : Français et Anglais.

[10] http://prosdelacom.com/articles/2099/chroniques/um-565510. (visité le 05 Novembre 2013)

2.3. Services Offerts

La définition des volets insérés sur le portail était faite suite l'analyse des tendances et des besoins, tandis que l'ergonomie et le design étaient décidés après consultation des techniciens en création et en design des sites Web.

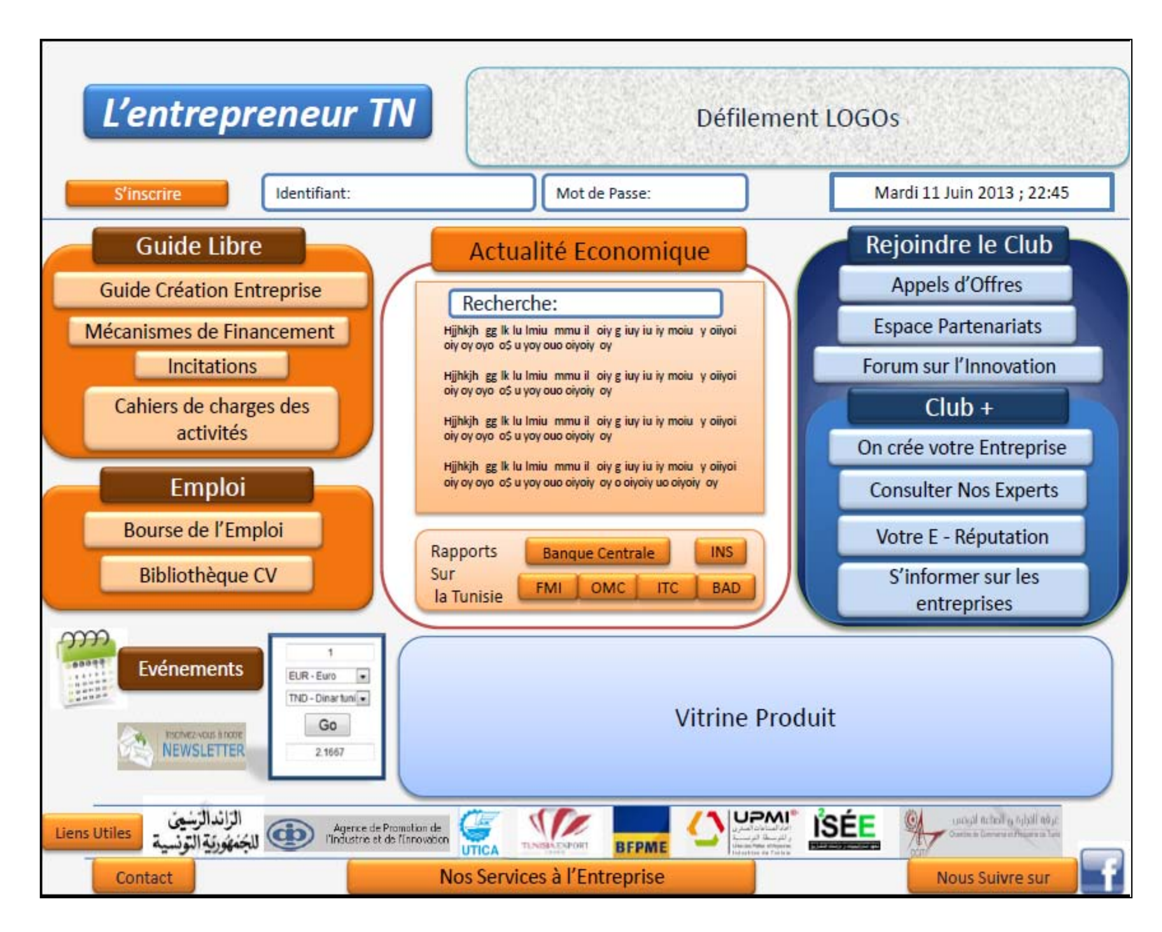
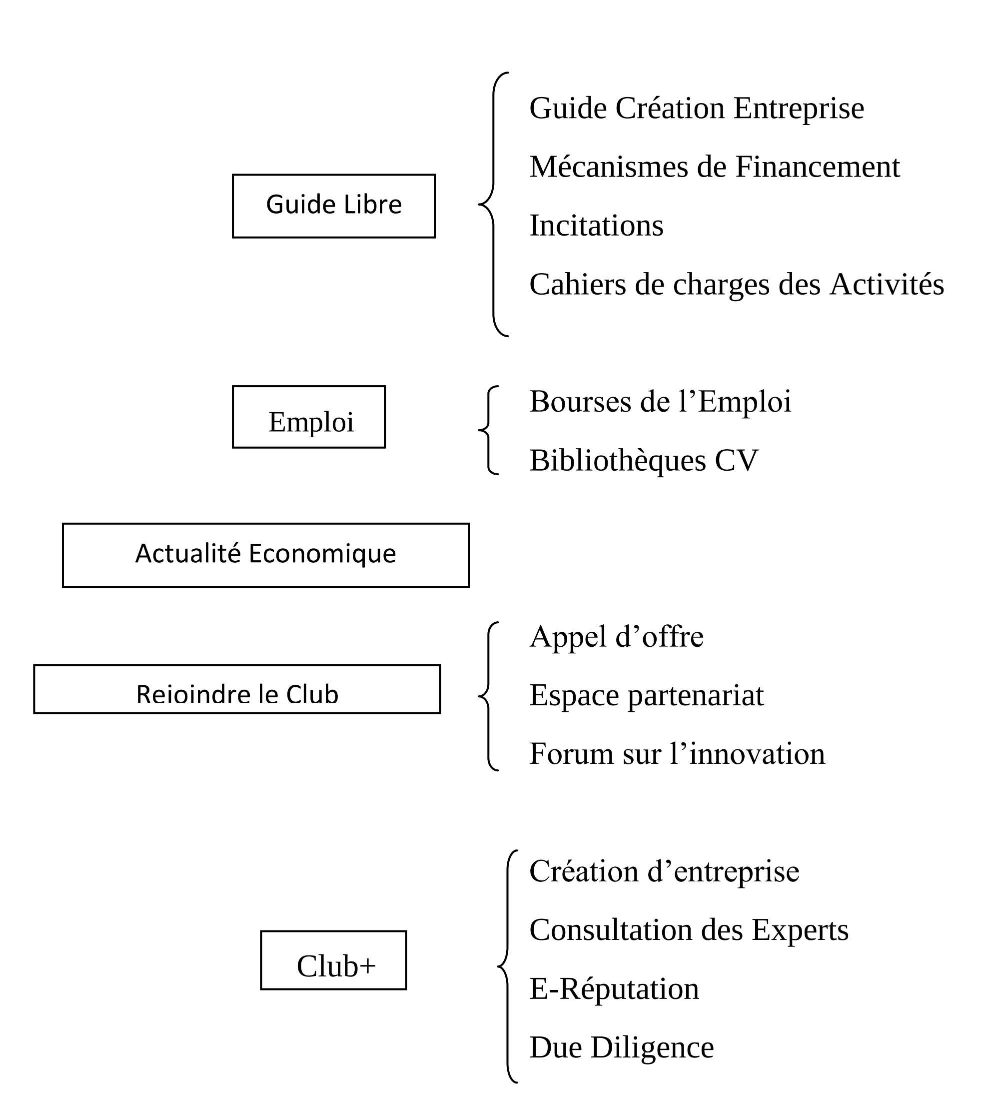


Figure 2.1 : Descriptif du portail

2.3.1. Architecture fonctionnelle du portail et réalisation

Le portail aura le schéma des sous-menus en-dessous, l'interconnexion entre les pages et la facilité de navigation sont des détails à citer sur le cahier de charges par l'ingénieur Web.



L'élaboration technique du portail suivra les étapes suivantes :

Elaboration d'un cahier de charge technico fonctionnel par un ingénieur Web.

Le choix d'une boite de création de site Web.

Le Lancement de réalisation sous control d'un ingénieur Web, qui sera comme un chef de projet et mon vis-à-vis.

2.3.2. Services gratuits et services payants

Suite à une analyse des sites Tunisiens sur le Web qui proposent un ou plusieurs services choisis, et une appréciation des réponses aux questions de l'enquête, quelques services seront gratuits et d'autres seront payants.

Tableau 2.1 : Services payants /Gratuits

- Guide de création entreprise, informations sur les mécanismes de financement, les incitations et les cahiers de charges des activités - Bourse de l'emploi et bibliothèque cv - Information sur les séminaires, expositions et foires - Actualité Economique	Services Gratuits
- Publication des appels d'offres - Espace de rencontre pour partenariat - Forum des idées, innovations	Services Payants (Abonnement)
- E-réputation	Services Payants (Abonnement)
- Assistance création d'entreprise - Conseil par les experts - Information sur les entreprise (Due diligence) - Vitrine Produit - Bannière défilement LOGO	Services Payants (Estimation par Action)

Les services de vitrine produits et bannière défilement Logo, sont des services de publicité pour but d'augmenter la rentabilité financière du portail.

Pour ceux déjà abonnés au service (rejoindre le club) auront des privilèges en tarifs sur le produit du Club+, cette approche de club donne une dimension du groupe pour lancement ultérieurement des activités spécifiques, tel que colloques et formations d'une part et de renforcer l'échange entre les adhérents d'autre part.

.

Chapitre 3 : Etude de Marché

Le tissu économique des entreprises en Tunisie est composé essentiellement des PME, et quelques grandes entreprises familiales, le lancement d'une entreprise et la gestion ne demandent pas une qualification en expertise donnée sauf pour des activités qui doivent répondre aux clauses de cahiers charges préétablis.

L'intention et le potentiel de création de l'entreprise peuvent suffire pour se lancer dans l'affaire, sauf que durant la phase de démarrage et en cours de vie de l'entreprise, l'entrepreneur aura toujours besoin d'une assistance juridique, conseil financier, comptable ou technique pour faire face à un problème donné, ou encore pour optimiser et moderniser sa structure, d'où vient l'utilité du service d'assistance proposé sur le site,

3.1. L'état de la concurrence

Il y a plusieurs concurrents sur Le marché, mais chaque concurrent offre seulement un ou deux services parmi ceux dont j'ai proposé, ils sont regroupés par services offerts sur le tableau 3.1 et suivant leurs apparences sur le moteur de recherche de Google.

Tableau 3.1 : Offres des concurrences

Publication appel d'offres			
Nom	**Lien**	**Forces**	**Faiblesse**
Tunisie appel d'offres	http://www.appeloffres.com/comm/entree.asp	1,553 FB Appel d'offre Tunisie/Algérie/Maroc	Mise à jour 14 février 2013 (dépassée)
Made in tunisia	http://www.made-in-tunisia.net/data_4/index.php?tp_module=ao	bonne organisation des archives (2009) - choix par critères	- code interne interfère avec la page
Businees Tunisie	http://www.businesstunisie.com/appels-offres-tunisie.php	- Une bonne organisation d'AO suivant domaine,	- Mauvaise organisation géographique - pas de lien sur réseau social
KITA	http://www.tunisie-appels-offres.com/	- bonne organisation par famille - cible Tunisie et Libye	- services non diversifiés
Tunisurf	http://www.tunisurf.com/	Vise la Tunisie, l'Algérie et l'Afrique	Fermé, service restreint

Tunipages	http://www.tunipages.com/	-traducteur automatique en plusieurs langues	
Appel-d-offre	http://www.appel-d-offre.com.tn/nos_services.php		Fermé, un des liens sur le service d'information est bloqué
Mediscom	http://www.mediscom.com/data/index.php		- Contact entreprise via le site - liens brisés
Business developement center	http://www.business-development-center.com/?liste_offre&o&secteur=19	- Bon référencements - Simple navigation	
Guide, assistance de création entreprise et conseil par les experts			
Tunisie societe.com	http://www.tunisie-societe.com/	-Multilingue, cible des étrangers et tunisiens à l'étranger -Bon référencement	-Produits non diversifiés - 197 sur Fb
Tunis Business Center	http://www.tunisbusinesscenter.com/AutresServices_TunisBusinessCenter.html		- Faible référencement - page non complète - service réduit - pas de référence
CSA international	http://www.cabinetamamou.net/web/assistance.htm		-Texte encombrant -choix mauvais de couleurs -contact non professionnel
	http://www.tunisie-creation-societe.com/packs_domiciliation_societe.htm	- Beau design -allure professionnelle	Pas de lien sur le réseau social
Initiative business	http://fr.initiativebusiness.com/		- 529 Fb - non mise à jour

Mtc Consulting	http://www.outsourcingproinvest.com/mtc_FrVersion/accueil.html	- Etudes pour organismes internationaux -références internationales - 2 langues	
Univers Affaires	http://www.universaffaires.com/		- Pas de mise à jour du site et de l'actualité
Ashareek	http://www.ashareek.com/	Offre un environnement de travail, messagerie, alertes…	Liste appels d'offre incomplète
Information sur les entreprises (Due diligence)			
Audit business Services International	http://www.absaudit-tunisie.com/Due-diligence-tunisie		- zones d'images non affichées. - dévalorisation des références
Business auditing and consulting	http://www.ckf.com.tn/english/due-diligence-audit.php		-Dernière mise à jour de la publication en 2008
F C fyeld consulting	http://www.fyeldconsulting.com/due-diligence.html	Spécialisé en intelligence économique	Design sombre
E-Réputation			
Index Web	http://www.indexiweb.com/gestion_e-reputation.php		Boite de communication et marketing
MdWeb	http://www.mdweb-int.com/		Spécialisé en Communication

Référence ment Tunisie	http://www.referencement-web-tunisie.com/e-reputation-tunisie/		E- réputation et référencement
Consultations Experts			
Mon Entreprise	http://www.monentreprise.tn/fr/inscription#	1300 TND	Offre le service à l'entreprise avec consultation des experts
Forum (ministère d'industrie)	http://forumpme.industrie.gov.tn/	Gratuit	Etatique, ministère de l'industrie et la technologie
Cabinet maitre Ennasri	http://www.cabinetmaitreimennasri.com/		Cabinet prive d'avocat

Par un survol des sites qui offrent les différents services visés en haut, on peut déceler les points forts à tenir en compte et les points faibles à éviter.

En Naviguant sur les sites de concurrents, j'ai remarqué des points forts à tenir en compte et des point faibles à éviter, le tableau suivant les expriment en deux colonnes : à faire / à ne pas faire)

Tableau 3.2 : Action à faire/ Ne pas faire

Je dois tenir en comptes (Actions à faire)	Je dois éviter (Actions à ne pas faire)
Mise à jour journalière sur la rubrique Actualité	Email Non Professionnel du webmaster : je dois prévoir des Emails professionnels
Traduction en plusieurs langues : en Français et Anglais	Lien Brisé : Obligation de période de test
Contact des utilisateurs Via le Site	Apparition du code interne aux utilisateurs : Obligation de période de test
Couverture géographique progressive des services (Tunisie, Maroc, Algérie…..), pour cela une réservation des noms de domaine correspondant sera faite	classification non Claire des produit par : famille, géographique…
	Texte Encombrant : Tenir Comptes du design du portail, et prévoir des styles claires et simple
	Longues Etapes pour l'inscription gratuite : minimiser les étapes d'inscription

Les liens cités dessus sont affichés sur la première page de Google par ordre d'affichage ce qui indique le référencement, et suite à des recherches des mots clés suivant

Appel d'offre Tunisie, Service à l'entreprise, Service, assistance, domiciliation, entreprise, Due diligence, E-réputation.

3.2. L'état de la demande

Une enquête en ligne était engagée et a visé des professionnels (une base de 140 000 emails était visés) pour apprécier l'utilité de quelques services à caractère assistance à l'entreprise , le premier envoi n'a pas été satisfaisant, vu que la boite du mailing n'a pas inclus mon email pour réception des résultats, le premier envoi était le 24 juin, après correction du questionnaire, un deuxième envoi était fait le 20 Aout sur le lien http://www.grafikking.com/sel/ (enquête en annexe), l'enquête a couté 260 TND, le nombre de réponses était 28, le nombre est insatisfaisant s'explique par les barrières mises dernièrement sur les mailings après l'attaque des sites Israéliens ce qui entraine des altérations sur les envois, de l'autre part la réception des enquêtes sur les Spam qui fait perdre la crédibilité de l'email et finalement le faite de recevoir un questionnaire deux reprises ne donnera pas vraiment envie de répondre pour la deuxième fois.

L'exploitation des résultats de l'enquête confirme les demandes des services proposés suivant l'ordre suivant :

1- E-réputation.
2- Consultation les appels d'offre.
3- Information sur tous les événements (Expositions, Foires, Formations).
4- Participation à un Forum portant sur l'innovation.
5- Trouver les opportunités de partenariats.
6- Consulter des experts.
7- Bénéficier d'un espace de publicité de votre Entreprise.
8- S'informer sur toutes les étapes de création d'une entreprise, aspects juridiques et moyens de financement.
9- Publication des CV dans une bibliothèque en ligne.
10- Rechercher des Compétences dans une bibliothèque de CV en ligne.

3.3. Plan d'action Marketing

Afin d'assurer un bon lancement du produit pour pouvoir faire face à la concurrence, un plan marketing doit être adopté suivant une stratégie bien définie.

3.3.1. Politique Prix

La définition de la stratégie du lancement est essentielle après appréciation de l'état actuel sur le marché, un politique prix découle évidement et sera traité pour chaque produit à part.

E-réputation:

Le service du E-réputation constitue une plus-value pour le portail, il n'est pas encore simplifié pour les entreprises est offert comme nouveau produit par les entreprises de communication, des boites spécialisées et des logiciels excessivement onéreux, l'offre actuelle est relativement chère, d'où l'avantage concurrentiel ciblé est la domination par les couts. un prix de 120 TND par an ; il consistera à des rapports envoyés aux bénéficiaires pour rapporter tous ce qui était dit sur le web à propos une personne, une entreprise ou un produit, des emails partiront vers le destinataire après analyse de l'information

Publication appel d'offres

le service d'information sur l'appel d'offre engendre un moyen de gain de temps et d'argent que ce soit pour le producteur qui cherche à vendre sa marchandise ou le commerçant qui fait l'intermédiaire, partant de l'obligation réglementaire de la publication des appels d'offre sur différents journaux, l'entrepreneur aura le service qui collecte toutes les publications pour sélectionner ce qui l'intéresse, le service est toujours demandé et offerts par plusieurs acteurs.

Ce service présente plusieurs concurrents, le produit peut être considéré en phase de saturation, en suivant le modèle de Porter pour estimer la pression de concurrence, la barrière à l'entrée est relativement faible, ce qui crée une vulnérabilité pour le produit, c'est pour cela une stratégie concurrentielle de domination par le cout sera adoptée afin d'augmenter la part du marché.

La moyenne de prix du service offert par les concurrents est de 205 TND, d'autre part le prix psychologique associé est presque la moitié de la moyenne proposée par la concurrence; J'opte pour un prix de 170 TND comme abonnement annuel, avec gratuité des services des espaces de partenariat et forum sur l'innovation ce qui permet de créer des groupes de professionnels qui engendrent un sens d'appartenance au groupe et une meilleure notoriété du portail.

Conseil par les experts

Le conseil par des experts est offert par un concurrent pour un prix de 35 TND HT pour une question, 400 TND pour 20 questions sur une période limite d'un trimestre, 750 TND pour 40 questions sur 6 mois et 1,300 TND pour 70 consultations sur un an.

Je désigne un prix de 300 dinars pour une consultation complète, la démarche de réponse aux questions ad hoc sera envisagée dans un espace de communication gratuit réservé aux abonnés

Assistance création entreprise

L'assistance à la création d'entreprise est munie par des Comptables, des avocats, et des sociétés d'assistance aux entreprise, le prix varie de 900 TND jusqu'au plus que 2000 TND (société qui vise la clientèle étrangère), un prix de 1000 TND donnera une perception de prix compétitive.

Information sur les entreprise (Due diligence)

Trouver des partenaires dans un environnement plein d'incertitude constitue déjà un risque, d'autre part, les codes d'éthique de plusieurs grande entreprises les obligent à ne créer des relations d'affaire sauf qu'avec des entreprises crédibles qui respectent la réglementation, la taches est muni au profit des entreprise Tunisiennes et Etrangère, parfois c'est muni par des entreprise Etrangère, c'est pour cela qu'on peut considérer que le marché pour cette activité n'est pas encore saturé, une percée avec des prix intéressants sera un levier financier pour le site. Un départ de prix de 400 TND pour la 1ère Année donnera une forte compétitivité pour ce produit.

Publicité

Deux espaces sont réservés sur le portail pour la publicité, un en haut à droite pour un défilement de Logos, qui sera facture à 100 dinars par mois, un prix très concurrent a l'état actuel, le prix des concurrents tourne autour 200 dinars par semaine suivant le flux de visite du site ; Et un espace réservé au vitrine des produits, ceci ouvre un lien a une page pour exposer l'entreprise et ses produit d'une façon simple et structurée, ce service sera facture a 250 dinars le trimestres encore un prix compétitif par rapport aux concurrents.

Pendant les 03 premier mois, il y aura choix de 10 sociétés leaders sur le marché pour des produits divers pour insertion de leurs logos et vitrine de produits gratuitement.

Le nombre de sociétés estimées qui seront intéressés par le produit est de 100 pour les 09 mois restant, ceci est à cause :

- Prix compétitifs.
- Un bon plan de communication.
- Suivre l'exemple des sociétés déjà insérées.

3.3.2. Publicité

Afin d'augmenter le flux de visite et d'adhésion, je procède comme suit :

- Mailing aux entreprises via une agence de Mailing sur une période d'un an avec un Rythme d'envoi d'une fois par semaine,

- Distribution des flyers pendant les expositions, à l'entrée d'API, à l'entrée des recettes de finances en périodes de règlement d'impôt.

Des frais de 5000 TND sont réservés pour cette action sur les trois premières années.

Tableau 3.3 : Charges Publicité

	prix unitaire (DT)	fréquence	Total (DT)
mailing	180	25	4,500
flyers	250	10	2,500
		TOTAL	***7,000 DT***

3.4. Les moyens nécessaires

3.4.1. Ressources humaines

Un recrutement est prévu pour un Webmaster, un avocat d'affaire et un journaliste, la fonction commerciale sera assurée par le gérant et l'avocat d'affaire pendant les trois première année.

Il y aura une augmentation des salaires de 5% pour chaque année.

Le gérant associé sera chargé d'assurer le bon fonctionnement de l'entreprise et sera rémunéré de 1600 TND brute / mois, soit 19 200 TND annuellement.

Un Webmaster qui sera recruté en première année pour gérer le portail en backoffice, un deuxième en deuxième année et un troisième en troisième année de la même spécialité, sa rémunération brute sera de 1 300 TND.

Un avocat d'affaire aura la tâche d'assistance réglementaire au entreprisses et assurer la fonction de veille règlementaire sur le portail. D'autre part il assura un part de la représentation commerciale pour promouvoir le portail.

Le journaliste recruté en première année assura le suivi sur les media de tous ce qui touche à l'économie d'une part et d'assurer des interviews avec des références dans le domaine d'entreprenariat ; un deuxième journaliste sera recruté en début de la troisième année.

Une tache de consultation spécifique sera externalisée avec un associé entre autre qui est commissionnaire au compte, un montant de 150 dinars prévu pour une consultation avec une fréquence de 10 fois pour la première année.

Tableau 3.4 : Charges Personnel

Titre	Nbr	Brute + Charge patronale	N (DT)	N+1 (DT)	N+2 (DT)	N+3 (DT)	N+4 (DT)
Gérant	1	2080	24,960	26,707	28,577	30,577	32,717
Webmaster	1	1430	17,160	36,722	58,939	63,065	67,480
Avocat affaire	1	1430	17,160	18,361	19,646	21,022	22,493
Journaliste	1	1430	17,160	18,361	39,293	42,043	44,987
Total			**76,440**	**81,791**	**87,516**	**93,642**	**100,197**

Tout le personnel devrait avoir un anglais commercial parfait, puisque le site sera en deux langues Français/Anglais.

A N+1, un deuxième webmaster sera recruté et un autre troisième a N+2

A N+2 un deuxième journaliste sera engagé pour faire face au volume prévu du travail

Ci-dessous (tableau 4.3) la composition du salaire de chaque employé en salaire brute et la charge patronale pour l'année N

Tableau 3.5 : Charges patronales

Titre	Nbr	Brute (DT)	Charge patronale (DT)
Gérant	1	1,600	480
Webmaster	1	1,300	330
Avocat affaire	1	1,100	330
Journaliste	1	1,100	330

3.4.2. Equipements et développement du portail

Ci-dessous le besoin en matériel informatique y compris le développement du portail ; le potentiel n'est pas énorme puisque le développement est externalisé.

Tableau 3.6 : Matériels informatiques et développement du portail

Matériel informatique	Quantité	Prix Unitaire DT
Ordinateurs	4	1,000
Imprimantes/Scanner	1	900
Onduleur 1500VA	1	2,000
Site Web	1	40,000

La société de développement Web qui sera charge de développement du portail fournira le logiciel CMS utilisé pour gestion du site ainsi que du package complet suivant:

- Création du site.
- Sécurité du site.
- Hébergement (un backup chez un autre hébergeur).
- Maintenance du site.
- Installation du CMS.
- Assistance technique en cas de besoin

Chapitre 4 : Etude financière

4.1. Chiffre d'affaires Prévisionnel

Le chiffre d'affaires exprime le volume d'activités courantes de l'entreprise et permet d'évaluer la rentabilité de l'entreprise, ci-dessous (tableau 4.1) une estimation du chiffre sur 5 ans

Chiffre d'Affaire = nombre d'abonnements annuels effectués * prix des prestations

Le début d'activité est prévu pour Janvier 2015.

Tableau 4.1 : Chiffre d'affaire prévisionnel

	Année N			Année N+1			Année N+2			Année N+3			Année N+4		
	Qte	Prix Unitaire (DT)	**CA m.DT**	Qte	Prix Unitaire (DT)	**CA m.DT**	Qte	Prix Unitaire (DT)	**CA m.DT**	Qte	Prix Unitaire (DT)	**CA m.DT**	Qte	Prix Unitaire (DT)	**CA m.DT**
Abonnement	70	170	**12**	150	180	**27**	200	240	**48**	250	270	**68**	300	300	**90**
Vitrine Produits	80	250	**20**	150	270	**41**	220	400	**88**	300	470	**141**	350	520	**182**
Logo Défilant	100	100	**10**	180	150	**27**	250	280	**70**	320	350	**112**	380	400	**152**
Consultation	20	250	**5**	50	300	**15**	100	380	**38**	150	450	**68**	200	480	**96**
Création société	20	1,000	**20**	50	1,000	**50**	80	1,100	**88**	110	1,100	**121**	160	1,200	**192**
Veille sur produit	80	120	**10**	120	150	**18**	200	180	**36**	280	220	**62**	360	250	**90**
S'informer sur une entreprise	70	400	**28**	120	420	**50**	180	460	**83**	240	480	**115**	300	500	**150**
Total m DT			**105**			**228**			**451**			**686**			**952**

Tenant compte de la concurrence et des prix sur le marché pour les différents produits, les prix pour le portail sont estimés suivants :

- Prix psychologiques déclarés sur l'enquête
- Suivi de stratégie de domination par les couts pour le lancement afin de garantir un part de marché intéressant.
- Une augmentation moyenne de 10% sur les prix est prévue pour N+1 et N+2, suite à l'augmentation de trafic sur le portail hausse des prix est prévue à partir de N+3.

4.2. Consommation intermédiaire

La location du bureau sera a bardo centre, ou la disponibilité des bureaux est vérifié ainsi que l'implantation de deux boites de webmarketing sont installés et que seront des partenaires pour la promotion du portail, l'emplacement est intéressant pour vu l'implantation aussi de plusieurs autres sociétés (Bardo, Manouba, et Ariana) qui seront des clients potentiels ciblés en première année. Le prix de location est à 700 dinars par mois.

Le tableau (Tableau 4.3) présente les frais mensuels à prévoir.

Tableau 4.3 : Consommation intermédiaire

	N (DT)	**N+1** (DT)	**N+2** (DT)	**N+3** (DT)	**N+4** (DT)
Location bureau	8,400	8,820	9,261	9,724	10,210
Frais entretien locaux	600	660	726	799	878
Frais Tenue de comptabilité	1,800	1,890	1,985	2,084	2,188
Frais comptabilité	1,500	3,150	4,961	5,209	5,470
Frais publicité	7,000	7,000	7,000	3,000	3,000
Adhésion observatoire n marche	100	100	101	102	103
Journaux	1,440	1,512	1,588	1,667	1,750
Transport	1,200	1,260	1,323	1,389	1,459
Frais téléphone et internet	7,200	8,640	10,368	12,442	14,930
Imprime et fourniture de bureau	500	600	720	864	1,037
Electricité et gaz	1,200	1,440	1,728	2,074	2,488
Assurance	600	600	600	600	600
Hébergement	300	300	300	300	300
Réservation nom domaine	100	100	100	100	100
Maintenance du site	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000
Frais divers	2,000	3,000	3,000	3,000	3,000
Total m.DT	**34**	**37**	**40**	**40**	**43**

Une attention particulière est portée pour la publicité pendant les trois premières années, en effet, un bon plan de communication sera une condition nécessaire pour la réussite du projet.

La maintenance du site et les mises à jours nécessaire du site seront des taches assurées par l'entreprise qui va créer le site, ces engagements seront dans des clauses contractuelles établis dès le début.

4.3. Immobilisations et amortissements

L'hébergement du site sera externalisé chez un fournisseur externe avec un backup chez un autre fournisseur, ce choix est fait pour minimiser les charges et les risques au départ.

Tableau 4.4 : Immobilisation et amortissement

Rubrique	Valeur Immobilisation (DT)			Taux	Annuité N+2 (DT)	Annuité N+2 (DT)	Annuité N+2 (DT)	Annuité N+3 (DT)	Annuité N+4 (DT)
Recherche et développement	1,000			33%	333	333	333	0	0
Charge à répartir	1,000			33%	333	333	333	0	0
Matériel informatique :	Qté	Px Unit	MT						
• Ordinateurs	4	1,000	4,000	33%	1,333	1,333	1,333	0	0
• Imprimantes/Scanner	1	900	900		300	300	300	0	0
• Onduleur 1500VA	1	2,000	2,000		667	667	667	0	0
Site Web	40,000			33%	13,333	13,333	13,333	0	0
Aménagements, agencements et installations :	Qté	Px Unit	MT						
• Climatiseurs	2	900	1,800	10%	180	180	180	180	180
• Matériels de sécurité (extincteurs)	2	190	380		38	38	38	38	38
Matériel de bureau :	Qté	Px Unit	MT						
• Porte manteau	2	50	100	10%	10	10	10	10	10
• Appareil téléphonique	4	250	1,000		100	100	100	100	100
Mobilier de bureau :	Qté	Px Unit	MT						
• Bureau pour directeur	1	600	600		60	60	60	60	60
• Bureau	3	400	1,200		120	120	120	120	120
• Table basse	2	70	140	10%	14	14	14	14	14
• Armoires de Bureaux	1	400	400		40	40	40	40	40
• Table de réunion	1	1,500	1,500		150	150	150	150	150
• Chaises de bureaux	4	150	600		60	60	60	60	60
Total m DT : 57					**17**	**17**	**17**	**0.8**	**0.8**

4.4. Récapitulatif besoin financier

Le cout total du projet nécessaire pour le lancement consistera des charges suivantes

Immobilisation et amortissement : **56,620** DT

Consommation Intermédiaire : **9,235** DT (le premier trimestre de l'année N)

Charge du Personnel (04 Mois): **19,110** DT (le premier trimestre de l'année N)

Avec un total de **84,965** DT

D'où un cout total de **85 mDT** est nécessaire pour le lancement du projet.

Un autofinancement de **35 mDT** est prévu qui représente 41% du cout du projet, reparti suivant les pourcentages des parts sociales (60%, 20% et 20 %)

Le reste sera un crédit bancaire à moyen terme de 7 ans

Autofinancement : **35 mDT**

Crédit Bancaire : **50 mDT**

Tableau 4.5 : Annuité

Année	capital restant (DT)	Intérêt (DT)	Annuité (DT)	capital fin période (DT)
1	60,000	5,250	8,571	51,429
2	51,429	4,500	8,571	42,857
3	42,857	3,750	8,571	34,286
4	34,286	3,000	8,571	25,714
5	25,714	2,250	8,571	17,143
6	17,143	1,500	8,571	8,571
7	8,571	750	8,571	0

Le crédit sera remboursé sur 7 ans avec un taux d'intérêt de 8,75% (TMM 4.75% + 4% l'année).

4.5. Etat de Résultat

Afin de résumer les activités d''exploitation de l'entreprise et apprécier les résultats financiers, l'état des résultats suivant est dressé sur trois ans.

Tableau 4.6 : Etats des résultats

Produit (m..DT)	**Charges** (m..DT)	N		N+1		N+2		N+3		N+4	
		Produit	**Charges**	**Produit**	**Charges**	**Produit**	**Charges**	**Produit**	**Charges**	**Produit**	**Charges**
Chiffre affaire	Consommation intermédiaire	105	-37	227	-42	451	-47	686	-46	953	-51
Valeur ajouté		**68**		**185**		**404**		**640**		**902**	
	Frais personnel		-76		-100		-146		-157		-168
Résultat brut d'exploitation		**-8**		**85**		**258**		**483**		**734**	
	Charge financière		-4		-4		-3		-3		-2
	Dotations aux amortissements		-17		-17		-17		-1		-1
	Provisions 5%du CA		-5		-11		-23		-34		-47
Résultat avant impôt		**-34**		**53**		**215**		**445**		**684**	
	Impôt 35%		-2		-13		-54		-111		-171
Résultat Net d'exercice		**-36**		**40**		**161**		**334**		**513**	

Le Résultat net prévisible est intéressant surtout qu'une stratégie de domination par les couts est adoptée et les prix des services proposés sont relativement bas.

Chapitre 5 : Evolution de la rentabilité

5.1. Cash-flow

La formule du Cash-Flow est : Cash-Flow = Résultat net+ Amortissements + Provision.

	N	N+1	N+2	N+3	N+4
Résultat Net (mDT)	-34	40	161	334	513
Amortissement (mDT)	17	17	17	1	1
Cash-Flow (mDT)	-16	57	178	335	514

Le cash-flow[11] (capacité d'autofinancement) représente l'ensemble des flux de liquidités généré par les activités, c'est un bon moyen d'appréhender la solvabilité de l'entreprise.

D'ailleurs c'est qu'avec cette valeur qu'on peut déterminer le délai de récupération (Pay-back) qui est évalué à 01 an et 02 mois.

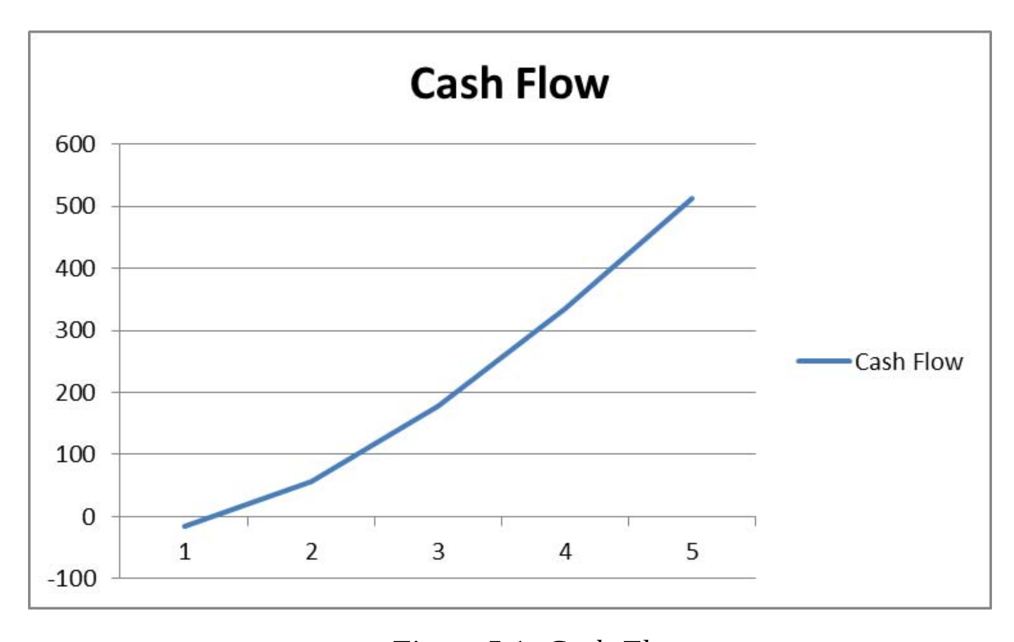


Figure 5.1: Cash-Flow

La capacité d'autofinancement (Cash-Flow) est l'ensemble des ressources internes de l'entreprise dégagées par son activité. Elle représente le revenu à l'entreprise suite ses opérations, après rémunération de l'ensemble de ses partenaires.

Dans le cas du projet il a des valeurs importantes en évolution et passe en valeur positive dès la deuxième année ce qui indique **une rentabilité confirmé du projet.**

[11] http://controlegestion.pagesperso-orange.fr/Invest.htm (visité le 05 décembre 2013)

5.2. Ratios de Rentabilité

5.2.1. Marge Opérationnelle

Ce ratio indique la performance économique avant prise en compte du résultat financier, des impôts, et des événements exceptionnels.

M.O=Résultat d'exploitation / CA

	N	N+1	N+2	N+3	N+4
R.EXPLOIT (mDT)	-36	53	215	445	684
CA (mDT)	105	228	451	686	952
M.O	**-0.34**	**0.23**	**0.48**	**0.65**	**0.72**

Le ratio de la marge opérationnelle permet d'estimer la rentabilité des ventes et la viabilité à terme,

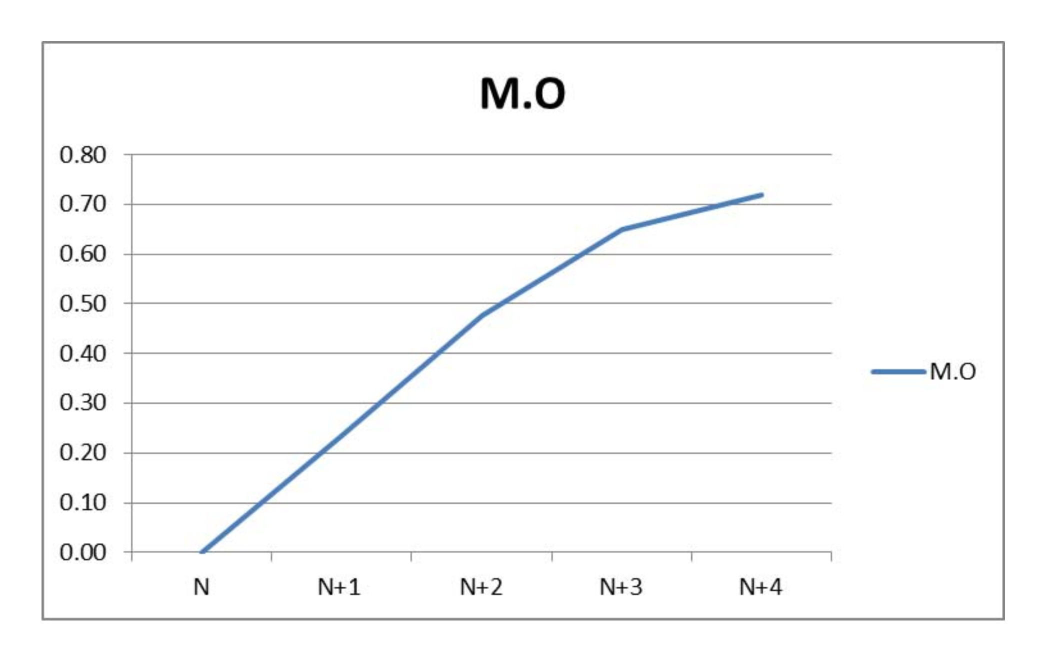


Figure 5.2 : Marge opérationnelle

Le ratio est positive et promoteur d'après le schéma d'évolution.

5.2.2. Taux de retour sur investissement

Le calcul de ce ratio qui est le taux de retour sur investissement[12] est fait par divisions du résultat net par le montant des Capitaux propres

	N	N+1	N+2	N+3	N+4
Résultat Net (mDT)	-34	40	161	334	513
Capitaux propres (mDT)	35	35	35	35	35
TRI %	**-0.96**	**1.15**	**4.60**	**9.54**	**14.65**

C'est un ratio qui mesure la rentabilité de l'entreprise pour les apporteurs de capitaux (associés). Si le ratio dépasse 5 %, on peut considérer que la rentabilité financière est satisfaisante.

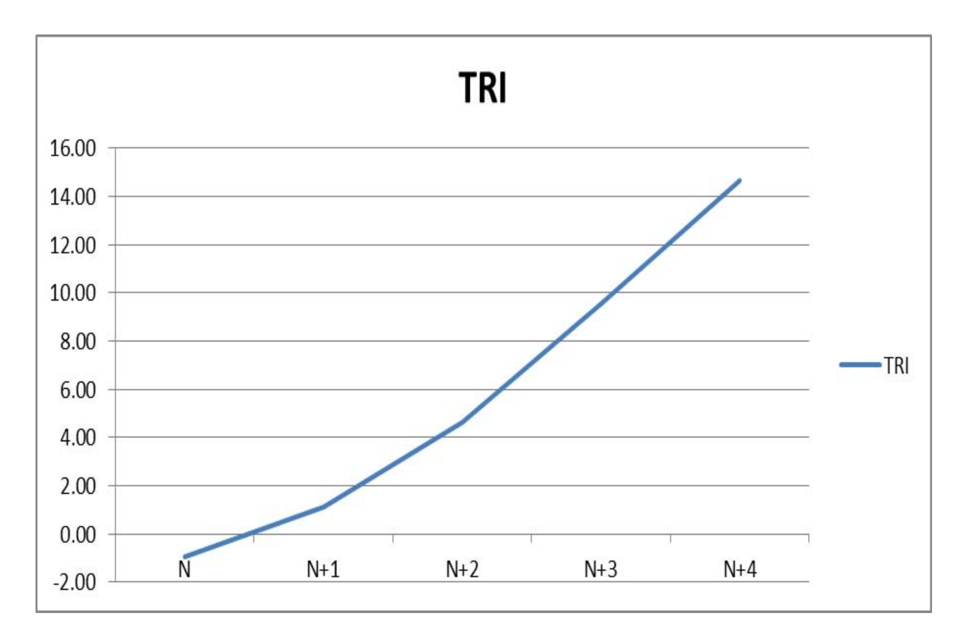


Figure 5.3 : Retour sur investissement

Le ratio est supérieur à 5 partir de la Quatrième année ou on considère que **la rentabilité de la société est satisfaisante pour les apporteurs de capitaux et investisseurs.**

[12] www.bpifrance.fr (visite le 28 Novembre 2013)

5.2.3. Excédent Brut d'Exploitation : EBE

La formule du calcul est la suivante :

EBE[13]= Valeurs ajoutée- Charge Personnel- Impôt, taxes et versement assimilé

	N	N+1	N+2	N+3	N+4
Valeurs ajouté (mDT)	68	186	404	639	901
Charge Personnel (mDT)	76	100	146	157	168
EBE (mDT)	**-9**	**85**	**257**	**482**	**733**

La valeur ajoutée représente un certain montant issu de la richesse produite par l'entreprise. L'entreprise va répartir ce montant entre différentes personnes:

- Son personnel (directement sous forme de salaires et indirectement grâce aux charges sociales qui lui seront redistribuées sous la forme de prestations sociales)
- L'Etat (sous forme d'impôts et taxes) ; inversement, l'Etat peut transférer des ressources à une entreprise sous forme de subvention.
- Elle-même (cette somme lui servira à rémunérer les apporteurs de capitaux : intérêts sur emprunt, dividendes...)

La part revenant à l'entreprise s'appelle l'Excédent Brut d'Exploitation

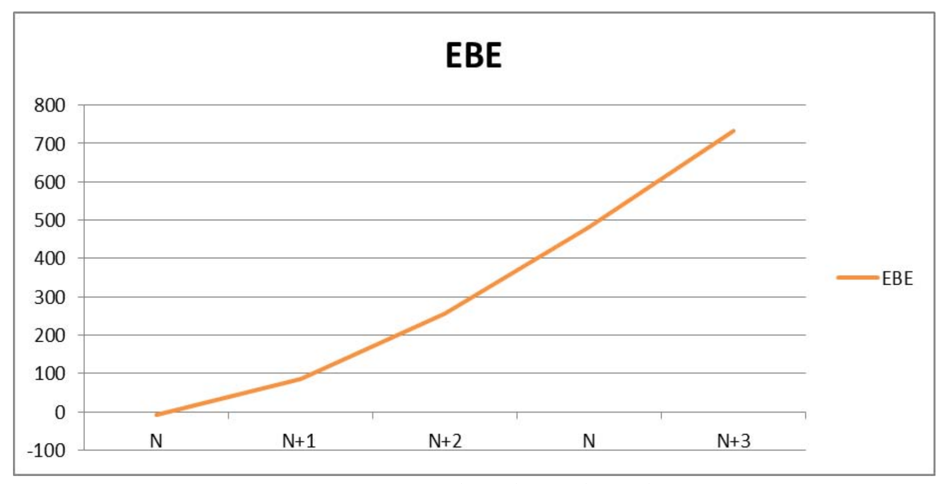


Figure 5.4 : Excèdent brut d'exploitation

[13] http://www.docstoc.com/docs/107980846/LISTE-DES-PRINCIPAUX-RATIOS-UTILISES-DANS-L%EF%BF%BDANALYSE-DES (visité le 15 novembre 2013)

Les valeurs des EBE à partir de N+1, sont respectivement de 77 mDT en N+1, 175 mDT en N+2 et 338 mDT en N+3, ceci est le résultat de l'accroissement continu du chiffre d'affaire et confirme la capacité de l'entreprise à générer des bénéfices avec une rentabilité intéressante.

L'EBE dans notre cas est positive et montre une pente positive ce qui peut indiquer un **excèdent prévisionnel intéressant et rentable**

5.2.4. VAN (Valeur actuelle nette)

C'est un flux de trésorerie actualisé représentant l'enrichissement supplémentaire d'un investissement par rapport au minimum exigé par les apporteurs de capitaux. Cet outil est utilisable dans les cas d'analyses de la pertinence de projets d'investissement.

Valeur Actuelle Nette VAN = ∑Cash-flow / (1+i) t – I0 > 0

	N	N+1	N+2	N+3	N+4
Cash-Flow	-16	57	178	335	513
CF/(1+i)t	-15	49	141	246	349

VAN= **686 mDT**

I0: Cout du projet initial= **85 mDT**

i : le taux d'actualisation requis généralement, c'est le taux d'intérêt du marché monétaire, il est à peu près égal à 8 %

VAN >0

Donc selon la méthode VAN le Projet est rentable

Chapitre 6 : Les étapes clés, points critiques (calendrier)

CHAP 6: Les étapes clés, points critiques (calendrier)

6.1. Plan D'action

Les points critiques seront le test du portail et le traitement d'information et document sur le portail, en effet, c'est dans cette période qu'une garantie du bon fonctionnement du portail sera assuré ainsi toute correction devra être faite ; c'est pour cela, une possibilité de faire recours a deux techniciens en multimédia pour renforcer l'équipe et travailler sur cette tâche

.

Tableau 6.1 : Plan d'action

Activité	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre
Elaboration cahier de charge												
Choix de boite de création de site Web												
Création de la Société												
Création portail												
Recrutement Staff												
Test Portail												
Collecte Document et information nécessaire à inclure sur le portail												
Publication du Portail												
Publicité												
Contact organismes pour partenariat												

L'activité de contact des organismes est certainement essentielle est peut être considérée comme critique aussi, un bon départ avec ces organismes peut garantir une bonne notoriété à long terme et un levier de développement

Conclusion

Avec le développement de l'outil informatique et la disponibilité de la connexion à la toile du web qui augmente d'une façon exponentielle, le consommateur change son comportement et une brèche sur le virtuel et tous ce qu'est en ligne prend sa place y compris sur le marché ou l'offre et la demande deviennent plus rapide et plus ciblée, avec ce changement de comportement, le commerce électronique s'impose protocole innovants et donne des opportunités d'affaire avec moins de charges ; avec ce changement, le vendeur figure plus sur le web et l'acheteur cherche, compare et achète en ligne, des modèles d'affaire électronique voient le jour ; étant encore vierge, le champ d'échange et de commerce électronique reste sous exploité et peut être estimé comme promoteur.

Partant de cette constatation, la création de portail en ligne m'était toujours une idée tentante, et pour la concrétiser, j'ai eu l'opportunité de l'étudier dans le cadre de mon PFE de Master MOME avec un encadrement pointu.

Je me suis orienté au départ par un sujet sur un portail orienté au commerce international, qu'était trop ambitieux et j'ai eu des recommandations du jury de la présoutenance de focaliser sur le marché local pour progresser à l'international.

Pour déceler le meilleur sujet satisfaisant mes intentions, j'ai procéder à une constatation méthodique sur l'utilisation de l'internet en Tunisie et son développement, puis une estimation des besoins les plus ressentis, ceci m'a permis de m'orienter au projet de portail d'assistance a l'entreprise dont j'ai élaboré un business plan pour confirmer la rentabilité et s'assurer de sa faisabilité.

Une étude de marché pour évaluer les forces, faiblesse, opportunités et risques (SWOT) dans ce domaine d'activité à travers les demandes et les offres existantes ; ensuite une étude financière et de rentabilité était faite pour s'assurer de la rentabilité du projet qui indique des résultats positifs.

J'ai occupé un poste de fonctionnaire d'Etat pendant 16 ans et j'ai décidé de changer le cap et m'engager dans l'aventure entrepreneuriale, le master MOME dont j'en suis fier de faire-part m'a donné l'encadrement technique nécessaire, pour passer à l'étape de lancement et de concrétisation de mes projections. Avec ce rapport de PFE je peux passer à l'étape de réalisations.

Références bibliographiques

Agence des Nations unies pour le développement spécialisé dans les technologies de l'information et de la communication, basée à Genève (Suisse). [consulté le 03 Décembre 2013], Disponible sur le web :http://www.itu.int/en/Pages/default.aspx.

Agence Tunisienne d'internet (ATI), *Statistiques du Mois de Mars 2012*, [consulté le 05 Septembre 2013]. Disponible sur le web http://www.ati.tn/fr/index.php?id=90&rub=27.

GACHEM, Lassad. *Enquête sur le commerce électronique en Tunisie.* Ministère du commerce et de l'artisanat, Direction de développement du commerce électronique et de l'économie immatérielle, Octobre 2012, P13, P14.

THEBTI, Wiem**.** *7 Tunisiens sur 10 pour l'achat en ligne***.** AfricanManager, 16 Janvier 2013 [consulté le 10 Aout 2013]. Disponible sur le Web: http://www.africanmanager.com/146303.html.

UM Tunisie & UM digital Tunisie, *L'internet et les chiffres clés du web en Tunisie,* Prodelacom, [consulté le 05 octobre 2013], Disponible sur le Web : http://prosdelacom.com/articles/2099/chroniques/um-565510.

Site web http://www.appeloffres.com/ (visité le 05/10/2013)

Site web http://www.made-in-tunisia.net/ (visité le 05/10/2013)

Site web http://www.businesstunisie.com/ (visité le 08/10 /2013)

Site web http://www.tunipages.com/ (visité le 08/10 /2013)

Site web http://www.mediscom.com/ (visité le 08/10 /2013)

Site web http://www.business-development-center.com/ (visité le 09/10/2013)

Site web http://www.fyeldconsulting.com/due-diligence.html (visité le 09/10/2013)

Site web http://www.indexiweb.com/gestion_e-reputation.php (visité le 09/10/2013)

Site web http://www.mdweb-int.com/ (visité le 09/10/2013)

Site web http://www.monentreprise.tn/ (visité le 09/10/2013)

Site web http://www.cabinetmaitreimennasri.com/ (visité le 25/10/2013)

Site web http://fr.initiativebusiness.com/ (visité le 25/10/2013)

Site web http://www.outsourcingproinvest.com/ (visité le 25/10/2013)

Site web http://www.universaffaires.com/ (visité le 25/10/2013)

Site web http://www.ashareek.com/ (visité le 25/10/2013)

Site web http://fr.wikipedia.org/ (visité le 30/11/2013)

Site web http://www.docstoc.com/docs /(visité le 15 novembre 2013)

Annexe 1 : Recensement des besoins

Problème ressenties	**Faits générateurs potentiels**	**Service en ligne proposé**
Emploi et iniquité régionale d'opportunité d'emploi	information sur postes vacants	Offre/demande d'emploi
	Formation non cohérentes avec la demande du marché	Coordination de formation orientée demande des entreprises
	Information sur les transferts entre employés du même ministère	les intermittences entres employés publiques
	Incohérence entre profil demandeur de travail et profil recherché pour un poste	Bibliothèque en ligne de CV
	Manque d'expérience	Conseil par les Experts
	Perception et potentiel financier faibles pour création d'entreprise par les jeunes promoteurs	Accompagnement et rencontre d'affaire
		Forum d'idées de projets accompagné par des experts pour validation de rentabilité
	Manque d'information sur les incitations de développement dans les régions	Appui à la création d'entreprise et information sur les incitations
	Manque d'information sur les ressources spécifique de chaque région	Information sur les ressources de chaque gouvernorat
	Engagement faible en Responsabilité sociale des entreprises	Formation en RS de l'entreprise
Sécurité	Information juridique simplifié	Consultation et veille juridique en ligne
	Vol	Vente en ligne
		Surveillance à distance (domicile, véhicules)
	détournement ou agression physique	Tracking personnes
	Manque d'information	Information sécuritaire en ligne
Régression de pouvoir d'achat	Pouvoir d'achat	Annonce en ligne
		Vente groupée
		Conseil d'achat

		Déstockage en ligne
		Comparateur de prix
Tourisme	Offres des hôtels au tourisme interne	Information sur les offres des Hôtels
Visibilité	Données non transparentes	Numérisation et Ouverture des donnés en ligne
		Publication et consultation des appels d'offre
		Média numérique
	Manque d'information sur les décisions du gouvernement et ANC	Forum
	Manipulation et Déformation de l'information	Site donnant une zone de commentaire ou questionnaire seulement à la personne ou institution sujet de l'information
	Abondance d'information sur les partis politique	Collecte et organisation de programme des partis politique
	Manque de Communication	Espace commun de déclaration des partis
Technologique	Rythme accéléré de produit high tech	Mise à jour sur les nouveaux produits et les modes d'utilisation

Annexe 2 : Regroupage et Reformulation des besoins

Faits générateurs potentiels	Service en ligne proposé	Index	Groupage suivant l'utilité
information sur postes vacants	Offre/demande d'emploi		a, c, d
Formation non cohérentes avec la demande du marché	Coordination de formation orientée demande des entreprises		b, e, f, g
Information sur les transferts entre employés du même ministère	les intermittences entres employés publiques		a, c, d
Incohérence entre profil demandeur de travail et profil recherché pour un poste	Bibliothèque en ligne de CV		a, c, d
Manque d'expérience	Conseil par les retraités		b, e, f, g,w
Perception et potentiel financier faibles pour création d'entreprise par les jeunes promoteurs	Accompagnement et rencontre d'affaire		b, e, f, g,w
	Forum d'idées de projets		b, e, f, g, w
Manque d'information sur les incitations de développement dans les régions	Appui à la création d'entreprise		h, i, j,k,w
Manque d'information sur les ressources spécifique de chaque région	Information sur les ressources de chaque gouvernorat		h, i, j,k
Engagement faible en Responsabilité sociale des entreprises	Formation en RS de l'entreprise		h, i, j
Information juridique simplifié	Réglementations et consultation en ligne		i,h,k, n
Vol, arnaque	Surveillance à distance (domicile, véhicules)		L
	information sur entreprise		E, f ,g,h, m
détournement ou agression physique	Tracking personnes		L

Manque et déformation d'information	Information sécuritaire en ligne		L,k, n
Pouvoir d'achat	Annonce en ligne		o,p,q,r,s
	Vente groupée		o,p,q,r,s,cc
	Conseil d'achat		o,p,q,r,s,cc
	Déstockage en ligne		o,p,q,r,s
	Comparateur de prix		o,p,q,r,s
Offres des hôtels au tourisme interne	Information sur les offres des Hôtels		t, u
Données non transparentes	Numérisation et Ouverture des donnés en ligne		x,
	Publication et consultation des appels d'offre		E, f ,g,h, m
	Média numérique		z,
Manque d'information sur les décisions du gouvernement et ANC	Forum		z, aa, bb, cc
Manipulation et Déformation de l'information	Site donnant zone de commentaire ou questionnaire seulement à la personne ou institution sujet de l'information		z, aa, bb, cc
Abondance d'information sur les partis politique	Collecte de programme des partis politique		z, aa, bb, cc
Manque de Communication	Espace commun de déclaration des partis		z, aa, bb, cc
Rythme accéléré de produit high tech	Mise à jour sur les nouveaux produits et les modes d'utilisation		q,r

Annexe 3 : Les sites web les plus utilisés

Nom du Site	Lien
Tunisie appel d'offres	http://www.appeloffres.com/comm/entree.asp
Made in tunisia	http://www.made-in-tunisia.net/data_4/index.php?tp_module=ao
Businees Tunisie	http://www.businesstunisie.com/appels-offres-tunisie.php
KITA	http://www.tunisie-appels-offres.com/
Tunisurf	http://www.tunisurf.com/
Tunipages	http://www.tunipages.com/
Appel-d-offre	http://www.appel-d-offre.com.tn/nos_services.php
Mediscom	http://www.mediscom.com/data/index.php
Business developement center	http://www.business-development-center.com/?liste_offre&o&secteur=19
Tunisie societe.com	http://www.tunisie-societe.com/
Tunis Business Center	http://www.tunisbusinesscenter.com/AutresServices_TunisBusinessCenter.html
CSA international	http://www.cabinetamamou.net/web/assistance.htm
	http://www.tunisie-creation-societe.com/packs_domiciliation_societe.htm
Initiative business	http://fr.initiativebusiness.com/
Mtc Consulting	http://www.outsourcingproinvest.com/mtc_FrVersion/accueil.html
Univers Affaires	http://www.universaffaires.com/
Ashareek	http://www.ashareek.com/
Audit business Services International	http://www.absaudit-tunisie.com/Due-diligence-tunisie
Business auditing and consulting	http://www.ckf.com.tn/english/due-diligence-audit.php
F C fyeld consulting	http://www.fyeldconsulting.com/due-diligence.html
Index Web	http://www.indexiweb.com/gestion_e-reputation.php
MdWeb	http://www.mdweb-int.com/
Référencement Tunisie	http://www.referencement-web-tunisie.com/e-reputation-tunisie/

Mon Entreprise	http://www.monentreprise.tn/fr/inscription#
Forum (ministère d’industrie)	http://forumpme.industrie.gov.tn/
Cabinet maitre Ennasri	http://www.cabinetmaitreimennasri.com/

Annexe 4 : Enquête

Dans le cadre d'un travail de recherche, je vous prie de bien vouloir renseigner cette enquête pour évaluer les besoins des promoteurs en services (Lancement d'une plateforme en ligne).

1. Votre profil (Cases à Cocher)					
Votre métier	Nouveau Promoteur	Entreprise en activité	Chercheur d'Emploi	Autre	
Vous gérez un effectif	Entre 0 et10	entre 10 et 100	Plus que 100		
Vous exercez dans le domaine de	Production industrielle	Commerce	Nouvelle technologie	Services à l'entreprise	Autre

2. Evaluez le degré d'utilité des services suivants (Cases à Cocher)	Pas Utile	Peu Utile	Utile	Très Utile
S'informer sur toutes les étapes de création d'une entreprise, aspects juridiques et moyens de financement				
Trouver les opportunités de partenariats				
Consulter les appels d'offre				
Obtenir une réponse en ligne à vos questions par un Expert.				
Etre informé sur tous les événements (Expositions, Foires, Formations)				
Bénéficier d'un privilège de participation aux Expositions et Foires				
Recevoir des notifications sur tous ce que publient les autres sur vos produits				
Bénéficier d'un espace de publicité de votre Entreprise				
Participer à un Forum portant sur l'innovation				
Rechercher des Compétences dans une bibliothèque de CV en ligne				
Publier votre CV dans une bibliothèque en ligne				

3. Quels autres services en ligne vous jugez utiles à ajouter a la précédente liste.
-
-
-
-

4. Merci d'estimer dans la liste des services que vous avez classé très utiles, le prix d'abonnement annuel			
Services très utiles	Abonnement (DT)/an	Services très utiles	Abonnement (DT)/an
a)		b)	
c)		d)	
e)		f)	
g)		h)	
i)		j)	

5. Si vous êtes intéressés par le résultat de l'enquête, Merci d'insérer votre Email
________@___